

TITULO

LA METODOLOGÍA DE SISTEMAS SUAVES EN LA PROMOCIÓN DEL TURISMO EDUCATIVO DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA, PROVINCIA DE AMBO - REGIÓN HUÁNUCO, 2016

TITLE

THE METHODOLOGY OF SOFT SYSTEMS IN THE PROMOTION OF EDUCATIONAL TOURISM OF THE TOURIST RESOURCES OF THE DISTRICT OF CONCHAMARCA, PROVINCE OF AMBO - HUÁNUCO REGION, 2016

AUTOR

GUSTAVO LEON TRUJILLO

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue describir los resultados del empleo de la metodología de Sistemas Suaves en la promoción del turismo educativo de los recursos turísticos del distrito de Conchamarca, provincia de Ambo en la región Huánuco, 2016.

Para este caso en estudio corresponde al método de investigación mixta, nivel descriptivo y diseño no experimental.

Los resultados obtenidos de las 7 etapas de la MSS, en promocionar el turismo educativo del distrito de Conchamarca, fueron los siguientes:

1. Que se brinde atención permanente en las oficinas de turismo de Conchamarca.
2. Encargar a un personal idóneo que ejercerá la dirección y conducción del área de turismo de Conchamarca.
3. Elaborar un plan estratégico que permita promocionar el turismo del distrito de Conchamarca.
4. Las Autoridades de Conchamarca dar viabilidad a proyectos que son de inversión relacionados a la promoción de aquellos atractivos turísticos de Conchamarca.

5. Elaborar programas de concientización y sensibilización para toda la población Conchamarquina con referencia a su importancia y bondades que brinda el turismo para mejorar la calidad y el tipo de vida de sus involucrados.

6. Promocionar los atributos turísticos mediante un sitio Web (Pagina Web).

7. Promocionar los atributos turísticos mediante las redes sociales.

Para el caso de nuestro tema en estudio los resultados de la etapa 6 (Cambios factibles y deseables) y 7 (Implantación de los cambios en el mundo real), fueron considerados necesarias para promover el turismo educativo en el distrito de Conchamarca, Provincia de Ambo, Región Huánuco.

Palabras clave: Metodología de sistemas suaves, Promoción del turismo educativo.

SUMMARY

The main objective of this research was to describe the results of the use of the Soft Systems methodology in the promotion of educational tourism of the tourist resources of the district of Conchamarca, province of Ambo in the Huánuco region, 2016.

For this case under study corresponds to the method of mixed research, descriptive level and non-experimental design.

The results obtained from the 7 stages of the MSS in the promotion of educational tourism in the district of Conchamarca were as follows:

1. That permanent attention be given in the Tourism Office of the municipality of Conchamarca.
2. To entrust a suitable personnel that will exercise the direction of the area of tourism of the municipality of Conchamarca.
3. To elaborate a strategic plan of tourist promotion of the district of Conchamarca.
4. In the Local Government give feasibility to the investment projects related to the promotion of the tourist resources of the district of Conchamarca.
5. Develop awareness and awareness programs for the general population of Conchamarca with reference to the importance and benefits of tourism in improving the quality of life of those involved.
6. Promotion of tourism through a website (Web site).
7. Promotion of tourism through social networks.

For the case of our subject under study, the results of stage 6 (feasible and desirable changes) and 7 (implementation of changes in the real world), were considered necessary to promote educational tourism in the district of Conchamarca, Province of Ambo, Huánuco Region.

Keywords: Soft systems methodology, Promotion of educational tourism.

INTRODUCCIÓN

Los recursos turísticos en Conchamarca no han sido explotados por un sinnúmero de factores como son: climatológicos, culturales, económicos, políticos, sociales, entre otros. Esto hizo que se considere como un problema que merece de una especial atención por el investigador, por lo que esta investigación se orientó a responder la siguiente interrogante: ¿Qué resultados se obtendrá del empleo de la Metodología de Sistemas Suaves en la promoción del turismo educativo de los recursos turísticos del distrito de Conchamarca, provincia de Ambo en la región Huánuco, 2016?, teniendo como objetivo: Describir los resultados del empleo de la metodología de Sistemas Suaves en la promoción del turismo educativo de los recursos turísticos del distrito de Conchamarca, provincia de Ambo en la región Huánuco, 2016.

Para lo cual fue necesario estructurarlo en seis capítulos, que pasamos a detallar:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema y alternativas o planteamientos, trascendencia teórica, técnica y académica, antecedentes inmediatos y objetivos.

En el capítulo II, se presenta los antecedentes históricos, aspectos conceptuales o doctrinarios, base teórica o teoría en la que se sustenta, definiciones operacionales.

En el capítulo III, se presenta método y nivel de investigación, variables (operativización) y esquema de diseño, Técnicas e instrumentos, cobertura de la investigación.

En el capítulo IV, se tiene los resultados en concordancia con las variables y objetivos, Análisis y organización de datos, dividido en sub capítulos o contenidos desagregados, de acuerdo a las variables e indicadores que fundamentan la Tesis.

En el capítulo V, se presenta la verificación o contrastación de las etapas de la MSS, objetivos y problema.

En el capítulo VI, se presenta las conclusiones y recomendaciones de esta tesis.

REFERENCIA TEÓRICA

Según (1); La metodología de sistemas suaves fue desarrollada con la intención de ocuparse de problemas de este tipo. Él estuvo trabajando en la industria por muchos años con metodologías de sistemas duros. Él observó cómo estas eran inadecuadas al ocuparse de problemas complejos que tenían un componente social grande; así en los años 60, él ingresó a trabajar a la Universidad de Lancaster, tuvo una tentativa de investigar esta área y de ocuparse de los problemas suaves.

Según (2); Los problemas suaves, son difíciles de expresar y definir. Tienen un componente social y político grande. Cuando se piensa en problemas suaves, no se piensa en problemas, sino en una situación problema. Sabemos que las cosas no están trabajando de la manera en que lo deseamos y queremos averiguar. Una situación clásica de esto, es que tal vez no sea un problema, sino una oportunidad como es el caso planear un proyecto. Su metodología de sistemas suaves (MSS), fue creada en pie de la investigación en un gran número de proyectos de la industria y su aplicación y refinamiento concluyeron años después. La MSS es una metodología que tiene como objetivo introducir mejoras en áreas de interés social al activar entre la gente involucrada en la situación o problema un ciclo de aprendizaje que idealmente no tenga fin y que sea cada vez más perfecto.

Según (1); Las 7 etapas de la Metodología de Sistemas Suaves son:

Etapas N° 1: Situación no estructurada

En esta etapa, se observan acontecimientos que suceden en la situación- problema, aún sin tener una idea clara de las interrelaciones de los elementos que la conforman. En esta etapa debe empezar a delimitar el sistema a cuyo estudio se aboca, así como a definir el entorno del mismo.

Etapas N° 2: Situación estructurada

Se expresa la situación problemática. En esta etapa se enlazan los elementos que integran la situación - problema, haciendo una descripción del pasado - presente y sus consecuencias en el futuro, y recogiendo aspiraciones, intereses y las necesidades del sistema contenedor del problema.

Todo esto contribuirá a que se logre los objetivos de expresar pictográficamente la situación-problema.

Representar las situaciones problemas mediante los diagramas “visiones enriquecidas”, donde se muestren:

- Estructura
- Procesos
- Hechos de la organización que puedan ser relevantes para la definición del problema.
- Clima de la situación: relación entre estructura y proceso.

Etapas N° 3: Elaboración de definiciones básicas

La información que se recoge en la segunda etapa nos permite identificar los posibles “candidatos a problemas” y buscarles “solución”. Dicha solución, que implicaría cambios (transformación de proceso) de la realidad social, se expresa a través de la MSS denominándose definición básica. Los elementos básicos especificados conforman una lista de verificación útil para probar una definición raíz válida que correspondería a una situación planteada.

Etapas N° 4: Elaboración de modelos conceptuales

Una vez descrito las definiciones básicas en la etapa anterior. En esta etapa se generara un modelo conceptual de lo expresado en ella, es decir se construirá los modelos del sistema de actividad humana, necesarias que logran la transformación detallada en la definición. Estos modelos conceptuales nos permitirán llevar a cabo lo que se especifica en las definiciones básicas, convirtiéndose adecuadamente en un reporte de las actividades que debe hacer para convertirse en el sistema nombrado en la definición. La elaboración del modelo conceptual y modelos debido a que esta expresa un sistema de actividad a realizar para llevar a cabo el proceso de transformar la realidad social, sus elementos serán expresados a través de acciones a efectuar, y esto es posible a través de palabras que expresen acción, es decir, mediante verbos.

En esta etapa se aplica la parte técnica de la Metodología de Sistemas Blandos, es decir el "como" llevar a cabo la transformación definida a través del "que" anteriormente, para ello la técnica del modelado consiste en ensamblar sistemáticamente una agrupación mínima de verbos que describen actividades que son necesarias en un sistema especificado en la definición básica y que están unidas gráficamente en una secuencia de acuerdo a la lógica.

Etapa N° 5: Comparación de 4 vs. 2

En la siguiente etapa su objetivo es comparar los modelos conceptuales elaborados en la etapa N° 4 con la situación problema analizada en la etapa N° 2 de una percepción estructurada, debiéndose hacer junto con los participantes interesados en la situación problema, con el objeto de generar un debate acerca de posibles cambios que se podrían introducir para así aliviar la condición del problema. Además es necesario hacer la comparación para determinar si el modelo requiere ser

mejorado en su conceptualización, que fue elaborado en la etapa anterior a esta.

Etapa N° 6: Cambios factibles y deseables

Una vez que se concluye la comparación de los modelos conceptuales con la situación de la realidad del problema estructurada y determinando las diferencias, se procede a ejecutar aquellas medidas propuestas en la etapa anterior que lleva a mejorar la situación problema, estos posibles cambios pueden hacerse en diversos planos; en estructura, en procedimientos y en actitudes. A propósito de la etapa anterior de comparación esta consistía en usar la comparación entre los modelos conceptuales y "lo que es", para generar la discusión de los cambios de cualquiera de las tres formas descritas anteriormente.

Etapa N° 7: Implantación de los cambios en el mundo real

Una vez que se acordaron los cambios, su habilitación en el mundo real quizás sea inmediatamente. O su introducción quizá cambie la situación, de forma que aunque el problema generalmente percibido ha sido eliminado, emergen nuevos problemas y quizás a estos nuevos problemas se enfrenten con la ayuda de la MSS.

TURISMO.

Según (3); La Organización Mundial del Turismo comprende a las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros». Si no se realiza permanencia, se consideran excursionistas. Los turistas y los excursionistas forman el total de visitantes.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Según (4); Para el presente caso en estudio corresponde al método de:

- Investigación mixta (cualitativa y cuantitativa)

Es mixto porque la información recogida por el investigador mediante la observación, entrevista y encuesta de los sistemas pertinentes o dueños de la información fue de carácter cualitativo y cuantitativo.

- Nivel de investigación descriptivo:

Es descriptivo porque describe la situación real del problema que afrontan los recursos turísticos del distrito de Conchamarca, por la falta de una adecuada promoción.

- Diseño de investigación no experimental:

En nuestro caso en estudio corresponde al diseño de investigación no experimental, porque nuestra investigación consta de una sola variable que es la Metodología de sistemas suaves en la promoción del turismo educativo de los recursos turísticos del distrito de Conchamarca.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra corresponde al tipo de muestreo no probabilístico, fue considerado bajo criterio del investigador, en el presente caso en estudio la muestra es de 9 lugares turísticos, los cuales son los más representativos dentro del distrito en estudio.

Cuadro N° 1
Distribución de la Población y Muestra

POBLACIÓN	MUESTRA
Recursos turísticos del distrito de Conchamarca	1. Las 5 lagunas de pichgacocha
	2. La casa donde se hospedó Santo Toribio de Mogrovejo
	3. Las ruinas arqueológicas preincas de shuntur
	4. La Iglesia Católica de

	Conchamarca
	5. La Plaza de armas de Conchamarca
	6. Las aguas termales del puquio
	7. Minas de auquincoto
	8. Ruinas arqueológicas de Agucalla
	9. Ruinas arqueológicas Wicash

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Cuadro N° 2
Etapa 6: diseño de cambios deseables y viables.

TIPO DE CAMBIO	¿DESEABLE?	¿VIABLE?
Atención permanente en las oficinas de turismo de Conchamarca.	Si	Si
Encargar a un personal idóneo que ejercerá la dirección y conducción del área de turismo.	Si	Si
Elaborar o cuenta con un plan estratégico que permita promocionar turística de Conchamarca.	Si	Si
Las Autoridades de Conchamarca dar viabilidad a proyectos que son de inversión relacionados a promover el turismo.	Si	Si
Elaborar programas de concientización y sensibilización para toda la población Conchamarquina con referencia a su importancia y bondades que brinda el turismo para mejorar la calidad y el tipo de vida de sus involucrados.	Si	Si
Promoción para desarrollar el turismo utilizando un sitio Web (Pagina Web).	Si	Si
Promoción para desarrollar el turismo usando redes sociales.	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

RESULTADO - ETAPA 7: ACCIONES PARA MEJORAR LA SITUACIÓN PROBLEMA.

1. Atención permanente en las oficinas de turismo de Conchamarca.
2. Encargar a un personal idóneo que ejercerá la dirección y conducción del área de turismo.
3. Elaborar un plan estratégico que permita promocionar el turismo de Conchamarca.
4. Las Autoridades de Conchamarca dar viabilidad a proyectos que son de inversión relacionados a promover el turismo.
5. Elaborar programas de concientización y sensibilización para toda la población Conchamarquina con referencia a su importancia y bondades que brinda el turismo para mejorar la calidad y el tipo de vida de sus involucrados.
6. Promoción para desarrollar el turismo utilizando un sitio Web (Pagina Web).
7. Promoción para desarrollar el turismo usando redes sociales.

Cuadro N° 3
Indicadores de medición

Número de los recursos de carácter turístico
Número de las capacidades internas y factores que son externos y que tienen influencia en el turismo.
Número de cuadros pictográficos.
Número de actividades generadoras de desarrollo.
Número de Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas.
Número de autoridades y población general conocedoras de esta situación real de aquellos atractivos turísticos.
Nivel de conocimiento de aquellos atractivos turísticos.
Número de los modelos conceptuales del turismo educativo.
Número actividades que realizara el sistema.
Número de modelos de turismo educativo y actividades que realizara el sistema.

Número de matrices de comparación.	
Número de Matrices con cambios deseables y viables que se realizaran en un nuevo sistema.	
Número de decisiones deseables y viables de aquellos actores que son parte del problema.	
Número de soluciones que se realizaran en un nuevo sistema propuesto.	
• Número de acciones a tomarse en cuenta frente a las soluciones que se realizaran en un sistema nuevo.	• Número de visitas al sitio Web (Pagina Web).
	• Número de contactos en (Facebook).

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 4
Resultado del empleo de la MSS

<ul style="list-style-type: none"> 9 Recursos turísticos 5 Capacidades internas, Matriz PCI de la actividad turística 6 Factores externos 1 (Un cuadro pictográfico) 6 Actividades que generan desarrollo Fortalezas (4),oportunidades (5), debilidades (4) y amenazas (3) 21 Autoridades. 482 Personas que correspondería a la población de este distrito. Ver tabla y grafico 5 modelos conceptuales 15 actividades que realizara el sistema. 1 (Un modelo) con 15 actividades que realizara el sistema. 1 (una matriz de comparación) con 5 propuestas que garantizan el alivio a la problemática. 1 (una matriz con cambios deseables y viables) con 7 propuestas que garantizan el alivio a la problemática. Las decisiones deseables son 7 Las decisiones viables son 7 Son 7 soluciones que deberá de realizar para su funcionamiento <ul style="list-style-type: none"> 500 visitas hasta 23/10/2017 2000 contactos hasta 23/10/2017
--

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- COMPARACIÓN DE LAS 7 ETAPAS (MSS), OBJETIVO GENERAL Y PROBLEMA GENERAL.

De forma general podemos afirmar que la MSS conformada por 7 etapas es de gran ayuda para enfrentar problemas de características no estructuradas haciéndonos llegar a la conclusión para nuestro caso en estudio que fue de gran ayuda y llegando a la afirmación de la posibilidad promocionar el turismo educativo de aquellos recursos con las que cuenta Conchamarca.

• **COMPARACIÓN DE LA PRIMERA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECIFICO N° 1 Y PROBLEMA ESPECIFICO N° 1**

La presente etapa 1 es válida porque nos permitió conocer y analizar todas las bondades turísticas de Conchamarca esta etapa representa a la primera de la MSS, es donde aquellas situaciones problemáticas aún no ha sido estructurada: se describe al turismo de forma general, la estructura de Conchamarca, la estructura municipal de Conchamarca, los lugares geográficos y su ubicación, diagrama de descomposición de lugares geográficos, análisis a nivel específico de las actividades turísticas, los microcosmos (micromundo o stakeholders internos y externos) de las actividades turísticas, valores estratégicos deseados para promocionar el turismo, matriz PCI (perfil de las capacidades internas) de las actividades turísticas, matriz de evaluación de fuerzas internas (EFI) de las actividades turísticas en Conchamarca, matriz efe (evaluación de fuerzas externas) de las actividades turísticas, matriz unidades organizacionales versus condiciones problemáticas, entrevista a los llamados dueños conocedores de la información.

• **COMPARACIÓN DE LA SEGUNDA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECIFICO N° 2 Y PROBLEMA ESPECIFICO N° 2**

Se válida la presente etapa 2 porque en esta se identificó aquellas actividades que son generadoras de desarrollo para Conchamarca, así mismo nos permitió

tener una imagen clara del posicionamiento del turismo frente a las otras actividades, además mediante un análisis FODA se identificó aquellos factores que benefician y que dificultan el progreso y desarrollo de este distrito.

• **COMPARACIÓN DE LA TERCERA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECIFICO N° 3 Y PROBLEMA ESPECIFICO N° 3**

La presente etapa 3 es válida porque al elaborar aquellas definiciones raíces de aquellos sistemas pertinentes mediante el análisis CATWOE nos permitió estar al tanto del conocimiento de nuestros sistemas pertinentes acerca del progreso y situación actual del turismo educativo.

• **COMPARACIÓN DE LA CUARTA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECIFICO N° 4 Y PROBLEMA ESPECIFICO N° 4**

Esta etapa 4 es válida porque al haber elaborado los modelos conceptuales y mapas conceptuales de tareas que son primarias, permitieron identificar aquellas actividades que realizara el sistema.

• **COMPARACIÓN DE LA QUINTA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECIFICO N° 5 Y PROBLEMA ESPECIFICO N° 5**

Esta etapa es válida porque la comparación que se realizó por parte de los modelos conceptuales con la realidad, presento una nueva forma de modelo conceptual de tareas primarias que serán tentativas, también se hizo la distinción del “qué” y el “cómo” y además se presentó una matriz de comparación que nos indica aquellas actividades a que deberían de existir, así mismo aquellas medidas de desempeño, el cambio propuesto, si será deseable sistemáticamente y viable culturalmente, donde los resultados finales arrojaron que son posible realizar los cambios propuestos.

• **COMPARACIÓN DE LA SEXTA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECIFICO N° 6 Y PROBLEMA ESPECIFICO N° 6**

Esta etapa 6 es válida, porque aquí se muestran las incompatibilidades emergidas entre la realidad situacional actual y modelos conceptuales, que nos permitió evaluar y aprobar dichos cambios por personas que conformaron el sistema humano, garantizando que sean deseables y viables.

• COMPARACIÓN DE LA SÉPTIMA ETAPA (MSS), OBJETIVO ESPECÍFICO N°7 Y PROBLEMA ESPECIFICO N°7

La presente etapa 7 es válida porque se muestran y enumeran de forma detallada las acciones que son parte de la mejora de la problemática del turismo educativo en Conchamarca, permitiéndonos identificar con claridad las acciones prioritarias que nos permitirán iniciar con el fomento del turismo educativo.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado un trabajo minucioso en la identificación de problemas en el sector turístico de Conchamarca, llegamos a las siguientes conclusiones que deberían ser considerados necesarios para promover el turismo educativo en Conchamarca:

- La MSS nos permitió tener un panorama más claro a cerca de la promoción del turismo educativo, mostrando las siguientes acciones que deberían de ser tomadas así como: brindar atención permanente en la oficina de turismo, encargar a un personal idóneo que ejercerá la dirección y conducción del área de turismo, elaborar un plan estratégico que permita promover el turismo, las Autoridades deben dar viabilidad a proyectos que son de inversión relacionados a promover el turismo, elaborar programas de concientización y sensibilización para toda la población con referencia a su importancia y bondades que brinda el turismo para mejorar la calidad y el tipo de vida de sus involucrados, promocionar el turismo utilizando un sitio Web (Pagina Web),

promocionar el turismo usando las redes sociales

- La descripción del contexto real del turismo, proporciono un análisis profundo del contexto real en estudio, encontrando falta de promoción y desarrollo de estos recursos, para ello nos basamos en la observación y análisis del sector turístico de Conchamarca. Identificando 9 potenciales recursos turísticos.

- La estructuración de la problemática del turismo, nos permitió identificar aquellas actividades que son generadoras de desarrollo, también se identificó con claridad las fortalezas y debilidades (internamente) así como las amenazas y oportunidades (externamente), que intervienen en el fomento del turismo educativo de Conchamarca.

- La selección de los sistemas pertinentes como autoridades y parte de la población en estudio pudo determinar el nivel de comprensión que tienen estas personas de la promoción y desarrollo del turismo educativo de Conchamarca.

- La elaboración de los modelos conceptuales a cerca de promover y desarrollar el turismo educativo, incidió positivamente en identificar aquellas actividades las cuales el sistema deberá de realizar. Así mismo nos permitió que se validaran dichas actividades.

- El cotejo de la 4ta etapa (modelos conceptuales) con la 2da etapa (situación actual estructurada) del sistema permite respaldar o avalar la posible solución a la falta de promoción turístico educativo de Conchamarca.

- El diseño de cambios deseados y factibles nos permitió evaluar y aprobar la funcionalidad del sistema propuesto de fomento del turismo educativo de Conchamarca.

- La estabilización de las acciones que deberá de realizar para su correcto funcionamiento y su puesta en marcha de estos cambios diseñados que nos

brindaran un posible alivio a la problemática, se ejecutó las siguientes acciones: diseño de un sitio Web (página Web) y fomento a través las redes sociales (Facebook).

Que la Metodología de Sistemas Suaves con sus 7 etapas busca encontrar una adecuada solución a problemas complejos con características reales, pudiendo ser problemas con o sin estructura, como es la falta de fomento y desarrollo del turismo educativo en Conchamarca.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Checkland, P. (2003). Metodología de los Sistemas Suaves en Acción. México: Edit. Limusa.
2. Rodríguez, R. (2009). La sistémica, los sistemas blandos y los sistemas de información. Universidad del pacífico: Perú.
3. Wikipedia la enciclopedia libre. (2017). Turismo. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
4. Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación México: Edit. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.

CORREO ELECTRONICO:

gustavoleontrujillo2@gmail.com